



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de riesgo y administración de la morosidad en la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Damiano Flores, Elena Edith (ORCID: 0000-0003-3932-4797)

ASESOR:

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darme salud, vida y fortaleza, para seguir adelante, a mi madre Alejandrina, mi hija Alexandra, mis hermanos.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejos, por darme la oportunidad de culminar con mi carrera profesional y al asesor Dr. Carlos Casma, por la orientación y el apoyo que me brindo, también agradecer a mi compañero y amigo por siempre Henry; por el apoyo, la confianza y la contribución para culminar este proyecto.

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	..ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Operacionalización de variables	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad. .123.5.	
Procedimiento	
13	
3.6 Métodos de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	32

RESUMEN

La investigación titulada: Gestión de riesgo y administración de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria Filial Andahuaylas, 2021, respondió al problema ¿Cuál es la relación existente entre la gestión de riesgo y la administración de la morosidad en la Coopac Kuria filial Andahuaylas 2021?, teniendo como objetivo general: Establecer la relación entre la gestión de riesgo y la administración de la morosidad en la Coopac Kuria Filial Andahuaylas 2021. Los lineamientos metodológicos utilizados en la presente investigación son de tipo de descriptivo correlacional, tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y el diseño fue no experimental de tipo transversal. La población estuvo conformada por 60 clientes, determinándose a 32 clientes como tamaño de la muestra empleando el método de muestreo probabilístico. Se seleccionó 32 clientes para obtener la muestra, se aplicó en la variable gestión de riesgo 8 ítems y en la variable administración de la morosidad 12 ítems. En esta se utilizó el Excel y SPSS v.26, con los cuales se hizo los cuadros para así determinar los resultados de la prueba de hipótesis y realizar las interpretaciones, con los resultados se puede determinar que hay una correlación de Rho de Spearman dándonos un resultado de 0,525 y un nivel bilateral " $0,002 < 0.05$ ", esto nos muestra que hay una correlación media. Concluye que al contar con una gestión de riesgo crediticio adecuada permite que exista una evaluación efectiva de los créditos, permitiendo minimizar el porcentaje de morosidad. Se sugirió que la Cooperativa tome en consideración los resultados obtenidos en la investigación, para que puedan implementar estrategias que solucione las problemáticas de las Micro financiera.

Finalmente, el presente trabajo de tesis concluye que la buena gestión de riesgo y la administración de la morosidad hace que disminuya el nivel de morosidad de los clientes.

Palabras clave: Gestión de riesgo y administración de la morosidad.

ABSTRACT

The research entitled: Risk management and administration of delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria Filial Andahuaylas, 2021, responded to the problem What is the relationship between risk management and the administration of delinquency in the Coopac Kuria subsidiary Andahuaylas 2021? having as general objective: To establish the relationship between risk management and delinquency management in the Coopac Kuria Filial Andahuaylas 2021. The methodological guidelines used in this research are descriptive correlational type, had a quantitative approach, descriptive and the design was non-experimental of a cross-sectional type. The population consisted of 60 clients, determining 32 clients as the sample size using the probability sampling method. 32 clients were selected to obtain the sample, 8 items were applied to the risk management variable and 12 items to the delinquency management variable. In this we used Excel and SPSS v.26 was used, with which the tables were made to determine the results of the hypothesis test and make the interpretations, with the results it can be determined that there is a correlation of Spearman's Rho, giving us a result of 0.525 and a bilateral level " $0.002 < 0.05$ ", this shows us that there is a medium correlation. It concludes that having adequate credit risk management allows for an effective evaluation of credits, allowing the percentage of delinquency to be minimized. It was suggested that the Cooperative take into consideration the results obtained in the investigation, so that they can implement strategies that solve the problems of the Micro-finance companies.

Finally, this thesis work concludes that good risk management and delinquency management reduces the level of delinquency of clients.

Keywords: Risk management and delinquency administration.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las diversas instituciones y empresas tienen como fin primordial la implementación de diversos mecanismos los cuales le permitan alcanzar con celeridad sus metas y objetivos. Las Coopac, además de tener como fin primordial, el buen recaudo del dinero de los socios, es generar ingresos a través de ofertar diferentes opciones de créditos que ayuden a impulsar los diversos emprendimientos que puedan tener como objetivos las micro y pequeñas empresas. Razón por la cual, las diversas organizaciones financieras afrontan muchos desafíos, sobre todo para llevar a cabo una buena gestión del riesgo de los clientes, que refleje como resultado el cumplimiento del pago oportuno de los créditos otorgados, minimizando la morosidad y optimizando la rentabilidad.

No hay discusión acerca del hecho de que la eficaz administración de la morosidad es la condición previa para una excelente gestión de banca comercial. Razón por la cual, en términos de (evaluación crediticia, documentación, seguimiento, supervisión y control) de la cartera vencida, se destaca con fuerza en la mayoría de las entidades financieras de todo el mundo; los factores más influyentes y determinantes en la quiebra de las entidades financieras, fueron, la pobrísima calidad de los activos y la inadecuada administración de la morosidad.

Premisa que nos ha motivado a desarrollar esta investigación, teniendo como objetivo general del estudio, establecer la relación de la gestión de riesgo de crédito y la administración de la morosidad en la sede Andahuaylas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria 2021, que en adelante se le llamara Coopac. Kuria, la misma que responde a la problemática financiera, considerando que es sumamente importante capacitar, instruir, y adiestrar acerca de la importancia que asume la relación existente entre la gestión del riesgo de crédito y la administración de la morosidad, sabiendo que una evaluación incorrecta conlleva a problemas de sobreendeudamiento de los clientes.

A continuación, se mencionan los problemas por los que se llevó a cabo la investigación. (a) ¿Cuál es la relación existente entre la gestión de riesgo y la

administración de la morosidad en la Coopac Kuria? (b) ¿Cómo se relaciona la administración de la morosidad con identificar en la Coopac Kuria? (c) ¿Cómo se relaciona la administración de la morosidad con medir en la Coopac Kuria? (d) ¿Cómo se relaciona la administración de la morosidad con controlar en la Coopac Kuria?

La justificación teórica de la investigación se basa en las teorías existentes relacionados al estudio de la gestión de riesgo y la administración de morosidad; elaborado por diferentes autores quienes abordan el estudio de las variables relacionadas a la investigación y su importancia en las entidades financieras.

Así mismo, como justificación práctica, se puede mencionar que el resultado del estudio servirá como fuente referencial e informativa, con el propósito de que ayude a tomar decisiones que tengan relación con la gestión del riesgo y su relación directa en la reducción de la morosidad, identificando indicadores que contribuyan a proponer soluciones para mejorar el control del proceso de evaluación y de recuperación de los créditos otorgado al cliente y garantizar el retorno de la inversión.

La presente investigación tiene como justificación social, basado en que se brinda información importante y relevante a los altos funcionarios encargados de la gerencia y administración, como también a los que laboran en la cooperativa, repercutiendo en que la planificación de la gestión del riesgo y la administración de la morosidad se relacionan de manera directa, afectando significativamente en el índice de la morosidad.

Finalmente, como justificación metodológica se puede indicar que la presente investigación basa su justificación en la aplicada utilización de procedimientos, técnicas y métodos científicos acordes a los tiempos, todos estos empleados en el proceso del estudio con la finalidad de contar con información relevante y siendo validados por expertos en la materia de investigación.

La formulación de los problemas hizo posible fijar los siguientes objetivos:

(a) Establecer la relación entre la gestión de riesgo y la administración de

morosidad en la Coopac Kuria: (b) Determinar la relación entre la administración de la morosidad con identificar en la Coopac Kuria. (c) Determinar la relación entre la administración de la morosidad con medir en la Coopac Kuria. (d) Determinar la relación entre la administración de la morosidad con controlar en la Coopac Kuria. El planteamiento del problema, nos llevó a establecer las siguientes hipótesis: (a) Existe relación entre las variables gestión de riesgo con administración de la morosidad en la Coopac Kuria. (b) Existe relación entre la variable administración de la morosidad con dimensión identificar en la Coopac Kuria. (c) Existe relación entre la variable administración de la morosidad con dimensión medir en la Coopac Kuria: (c) Existe relación entre la variable administración de la morosidad con dimensión controlar en la Coopac Kuria.

II. MARCO TEÓRICO

Guapisaca (2018) En su investigación a nivel internacional, Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de la entidad financiera de la ciudad de Salcedo 2018, tuvo como objetivo primordial, determinar el impacto que tiene la gestión adecuada del riesgo en los índices de morosidad de la Coopac Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo; La metodología utilizada para el estudio fue el paradigma Crítico Propositivo con enfoque cualitativo de nivel exploratorio descriptiva; llegando a la conclusión que la gestión de riesgo tiene influencia en los índices de morosidad.

Por su parte, Ludovic & Aranguiz & Gallegos (2018), Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring en su artículo científico de nivel descriptivo, y un análisis cuantitativo que se logra complementar con la evaluación del cliente, tuvieron como objetivo primordial, establecer un modelo de análisis crediticio (credit scoring) para la evaluación de los clientes de Fantasía S.A. Concluyendo en la urgente necesidad de disponer de un sistema de credit scoring la cual permita mejorar el proceso de las decisiones a tomar en la gestión del crédito, que reduzcan de manera significativa la tasa de morosidad.

Chongo (2017) Con su investigación, Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la entidad financiera Ecuador; de tipo descriptiva, deductiva, analítica, cuyo objetivo principal fue, diseñar una estrategia basada en el riesgo de crédito que ayude a disminuir la morosidad de la Coopac Educadores del Napo; concluyendo que, la elaboración de una estrategia basada en el riesgo de crédito, ayuda a llevar un mejor control y mitiga los riesgos de morosidad de pagos existentes, optimizando los recursos y disminuyendo el tiempo de recuperación de la cartera.

De igual modo Baltazar (2016) en su investigación, Modelo de gestión del riesgo crediticio en la entidad financiera Ecuador; se propuso como objetivo principal, establecer un modelo de gestión de riesgo del crédito en la Coopac Mirachina, siendo el propósito de este, la reducción en el índice de la morosidad; logrando las metas determinadas en los parámetros exigidos por la entidad. Investigación que utilizo la metodología del paradigma de investigación cuantitativa; llegando a la conclusión de que el nuevo modelo propuesto,

controle, mitigue y reduzca a un dígito el nivel del índice de morosidad.

Del mismo modo, la investigación planteada por Gárate (2016), Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la administración de morosidad en clientes del segmento empresas de la entidad financiera. Moyobamba, cuyo objetivo principal fue establecer el nivel de relación existente entre la gestión del riesgo y la morosidad. El método utilizado fue descriptiva correlacional; siendo el tamaño de la muestra para la dimensión gestión de riesgo, treinta y dos expedientes crediticios de clientes de la cartera morosa. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables de estudio, obteniendo como resultado estadístico $p\text{-valor} = 0.036$, siendo este menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la nueva.

Asimismo; Zanabria (2017) En su trabajo de investigación, Proceso crediticio y administración de morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. 2017; estableció la relación significativa que hay entre el proceso de crédito y la administración de morosidad; Tuvo como muestra 86 clientes y utilizo para la recolección de datos instrumentos con las que pudo medir las variables de estudio; proceso crediticio y morosidad. El coeficiente de confiabilidad obtenido en el estudio fue de 0.510 para ambas, con un 26,01 de coeficiente de correlación de Pearson; concluyendo que la deficiente administración del proceso crediticio se relaciona significativamente con el aumento de la morosidad de los clientes.

Zambrano (2018). En su trabajo de investigación, Análisis del riesgo crediticio en las micro finanzas de los emprendedores de la Plataforma Andrés Avelino Cáceres y su incidencia en la morosidad en la entidad financiera Arequipa 2018; hace un análisis sobre el riesgo a la otorgación de préstamos a los emprendedores y su incidencia en la morosidad. El diseño utilizado fue no experimental, de tipo aplicada con un análisis cuantitativo. Los resultados que se dieron en base a la prueba de hipótesis, nos muestran que, $p\text{ valor de } p=0.00$ obteniendo como resultado datos menores al nivel de significancia y un 0.460 de coeficiente de correlación, indicando y concluyendo que el grado de asociación entre uno y otra variable, gestión del riesgo y morosidad de los créditos otorgados, es media.

Flores (2019) En su trabajo de investigación, Influencia de la Evaluación y Control de Riesgos en el Nivel de Morosidad de Caja Arequipa Sede Tacna, enfoca los factores relacionados al proceso crediticio y control de riesgos que aplican los Analistas de Créditos de la Caja Arequipa para la otorgación de créditos minimizando los riesgos. La metodología utilizada fue no experimental, descriptivo – explicativo de nivel correlacional, ya que obtuvo los datos de la realidad objeto de estudio, para establecer la influencia; concluyendo en la importancia de la gestión en evaluación y control de riesgos influye en la morosidad de manera significativa.

La gestión de riesgos como teoría base está fundamentada en la verificación epistemológica interpretada de acuerdo a la cosmovisión actual y a la teoría de sistemas reflejada como un nuevo enfoque de administración basado en procesos estructurados, que tiene la finalidad de poder controlar aquellas deficiencias y amenazas que se presentan. Dichos procesos estructurados van a permitir elaborar un plan acompañado de registros y controles, que permite administrar permanentemente los impactos que pueda producir en los grupos de interés (Casma, 2020, pág. 2).

La estructura planteada por el COSO ERM, es un sistema diseñado para prever potenciales sucesos que afecten la organización, evaluar detalladamente cada uno de los procesos y actuar con rapidez ante riesgos encontrados. Sánchez (2015) Indica. COSO ERM proporciona estructuralmente un proceso para la administración de la gestión de riesgo, el cual permite a las organizaciones operar con eficiencia dentro de un ambiente de exposición al riesgo.

La gestión de riesgos basada en el marco definido del informe COSO, menciona ocho componentes: (a) Ambiente interno (b) Determinación de objetivos (c) Identificación de sucesos (d) Evaluación de riesgos (e) Respuesta al riesgo (f) Actividades de control (g) Información y comunicación (h) Supervisión.

Ventajas del COSO: (Estupiñan, 2015) Menciona algunas ventajas: (a) Permite a la organización tener una comprensión clara y global del riesgo y la

importancia en la implementación de acciones estratégicas para la gestión. (b) Posibilita determinar objetivos de rendimiento claves en la gestión del riesgo del negocio, facilitando la asignación del capital. (c) Permite alinear los objetivos de rendimiento de la gestión de riesgos con los de las diferentes unidades de la organización. (d) Facilita la buena gestión y el apoyo a las actividades de planificación estratégica y control interno. (e) Reconoce cualquier nuevo marco regulatorio y permite su cumplimiento, demandando nuevas acciones dentro de las prácticas de la organización. (f) Fomenta la integración de la gestión de riesgos como plan de acción dentro de la cultura de la organización.

Korobova (2015) afirma. “La gestión del riesgo consiste en el estudio y evaluación de los indicadores cualitativos y cuantitativos de la situación económica del prestatario tomando acciones y medidas que eviten impactos adversos en los estados financieros” (p.83). (Altman, 1984) Indica sobre la gestión de riesgos que; son las acciones llevadas a cabo por el área gerencial, administrativa y personal encargado; con la finalidad de reconocer, establecer y definir los acontecimientos que afectan de manera negativa en la rentabilidad de una organización, con la finalidad de desplegar recursos que brinden seguridad y confiabilidad a la inversión. Por su parte, Konovalova, Kristovska, & Kudinska (2016) manifiestan que, la gestión del riesgo de crédito de las carteras de crédito es, por tanto, una de las tareas más importantes para la liquidez financiera y la estabilidad del sector bancario, por disponer de herramientas que permiten una mayor sensibilidad a los riesgos y cambios en la evolución de los precios de los instrumentos financieros.

Pilares de la Gestión de Riesgo: El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2011), hace énfasis en tres pilares importantes para la gestión de riesgo. El Primer Pilar consiste en establecer los requerimientos básicos de capital en base al coeficiente de solvencia. El Segundo pilar, hace énfasis en controlar el modo en que el asesor lleva la evaluación crediticia y de ese modo fijar el capital de acuerdo a la evaluación del perfil de riesgo. El tercer Pilar; se relaciona con la información que se maneja sobre la institución. Establece un requerimiento básico indicando que la información que este brinde, sea transparente en temas relacionados a los estándares de riesgo y al sistema de control y medición.

Clasificación de Riesgos: (a) Riesgo Crediticio: Este hace referencia a la posibilidad de grandes pérdidas potenciales debido al incumplimiento de la contraparte en sus compromisos pactados con la empresa (De Lara, 2006). (b) Riesgo de Liquidez: Posibilidad que se produzca pérdidas por decisiones ligeramente tomadas para disponer de recursos rápidamente con la finalidad de cumplir con los compromisos que se hayan acordado. (c) Riesgo Tasa de Interés: Es la reducción que puede sobrevenir al valor total de los activos o del patrimonio de una institución y/o entidad a causa de la variabilidad en la tasa de interés, lo que podría conllevar a pérdidas graves en la organización y/o institución. (d) Riesgo Mercado: (De Lara, 2006) Pérdida potencial en la que puede incurrir un portafolio de créditos, como resultado de que la estimación económica de dichos créditos reduzca debido a movimientos adversos en el mercado como, tipo de cambio, tasas de intereses, etc. (e) Riesgo Operacional: Posibilidad que ocurran potenciales pérdidas por malos manejos y errores cometidos en el área de control interno, errores de procesamiento, almacenamiento o de comunicación de la información por parte del personal encargado de los sistemas internos (fraudes o robos), o por motivo de situaciones externas (De Lara, 2006).

Teorías relacionadas a la variable Administración de la morosidad: La administración de la morosidad implica, evaluación, documentación, seguimiento, supervisión y control de los préstamos otorgados; por lo que es esencial para garantizar y establecer un sistema financiero sólido (Prasanna, Thenmozhi, & Rana, 2014)

La teoría clásica de la administración, se centra en definir la estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas; Almanza, Calderon, & Vargas (2018) Afirman, que se caracterizó por su enfoque sistémico integral, quiere decir que sus estudios involucran todas las actividades y todo el personal de la empresa, debido a la importancia que supone vender, producir, financiar y asegurar los activos de la empresa. Espinoza (2009) presenta cinco elementos de la función administrativa relacionadas a la teoría clásica de la administración: (a) Planificación. (b) La organización. (c) La dirección. (d) La coordinación. (e) Control. (López, 2018) Menciona que, para que haya una idónea administración de la morosidad, es importante obtener información acerca de los hábitos de

compra de los clientes, los estímulos que lo hacen reaccionar y demás factores que nos pudieran ser de utilidad como medidas de control y nos ayuden como elementos de cobranza.

Así mismo. (Picó & Romero, 2011) Manifiestan. “Morosidad es endeudamiento, se origina en la práctica de contraer obligaciones al margen del presupuesto una vez transcurrido el periodo de crédito ya establecido; dado que la empresa considera gastos adicionales como las notificaciones, pago de intereses y otras medidas” (p.121). La morosidad crediticia se puede medir mediante la relación entre la totalidad de los morosos y el total de operaciones realizadas. Por lo tanto, la morosidad de los préstamos se refiere a aquellos activos financieros de los que los bancos ya no reciben pagos de intereses o cuotas según lo programado (Schoenmaker, 2012).

Premisa, plan elaborado de estrategias para impulsar la integración de la gestión de riesgo como plan de acción en la administración de la morosidad, formado por la unidad de cobranza.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación es de tipo aplicada, teniendo como finalidad primordial, generar conocimiento acerca de la gestión de riesgos y administración de la morosidad, utilizando diversas teorías expuestas por autores que explican las variables en estudio. La presente investigación fue de nivel Correlacional ya que el propósito fue conocer el grado de relación entre la variable gestión de riesgo y la variable administración de la morosidad (Carrasco, 2019).

El diseño se consideró No experimental, porque los fenómenos se lograron observar en su ambiente acostumbrado, para luego ser analizados. De indicio transversal, puesto que los datos obtenidos se dan en un determinado tiempo, y correlacional porque describen el grado de vinculación entre las variables. Descriptivo. Porque el objetivo fue analizar la variable en su contexto recolectando los datos en un solo momento y en un periodo de tiempo único (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.2 Operacionalización de las Variables

Para la presente investigación se ha establecido utilizar dos variables de estudio: (a) Gestión de Riesgo y (b) Administración de la Morosidad. La matriz de operacionalización se menciona en (anexo 1).

Seguidamente se presentan las definiciones conceptuales de las variables:

Variable Gestión de Riegos; es el conjunto de procedimientos que ayudan a identificar, medir y controlar los efectos adversos de los riesgos a los que está expuesta una institución o empresa con el propósito de evitarlos, reducirlos, retenerlos o transferirlos (De Lara, 2006).

Se ha establecido utilizar tres dimensiones para esta variable las cuales se muestran a continuación:

Dimensión identificar; Procedimiento que permite conocer los sucesos que se pueden producir en la organización y las consecuencias que puedan tener sobre los objetivos de la empresa; nos sirve para conocer las consecuencias y la

probabilidad de que algún riesgo se produzca, sin perder de vista los controles implantados.

Dimensión medir; proceso mediante el cual se puede; valorar la exposición al riesgo y compararla con los parámetros permitidos y establecidos en las normativas de la organización para medir los niveles de exposición al riesgo.

Dimensión controlar; Permite analizar la operacionalización, la eficacia y el cumplimiento de los parámetros establecidos en la gestión de riesgo, para determinar y ajustar sus deficiencias en cada una de las etapas del proceso.

Variable Administración de la morosidad; es el conjunto de actividades destinadas al seguimiento y supervisión de las cuentas por cobrar, teniendo como fin primordial, conseguir que los compromisos de pagos acordados, se realicen en el momento oportuno y de manera efectiva (Escolme, 2015).

Se ha determinado utilizar cuatro dimensiones para esta variable las cuales se muestran a continuación:

Dimensión planificación; consiste en elaborar objetivos, planes y programas como plan de acción.

Dimensión la organización; se fundamenta en construir una estructura integral entre los recursos materiales y humanos.

Dimensión la dirección; consiste en la motivación y estímulo que se da al personal por parte de la organización.

Dimensión el control; es el componente que ayuda a verificar que todo se realice de acuerdo al plan determinado, evaluando la calidad en todos los procesos y verificando posibles desviaciones del plan original, garantizando los resultados.

3.3 Población, muestra y muestreo.

La población de la presente investigación está constituida por 60 clientes, el marco muestral fue obtenido del sistema de información de la Coopac Kuria filial Andahuaylas.

La muestra fue tomada a 32 clientes que conforman las unidades bajo el muestreo probabilístico de acuerdo al cálculo realizado:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Significa el tamaño de la muestra

N= representa la población de investigación = 60 Clientes

Z= 1,962 para lograr una seguridad al 90%

P= proporción esperada del 0,05 que puede llegar a un máximo del 10%

q= 0,90 equivalente a 1-p de 1-0,10

d= precisión de la investigación al 10%

Obteniendo como resultado 32, considerando como tamaño de la muestra a 32 clientes prestatarios de la Coopac Kuria.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.

Para la recolección de datos materia de estudio, se utilizó la técnica de: (a) La encuesta; empleado para recopilar información verídica y a profundidad acerca del comportamiento de los hechos relacionados a las variables en estudio (Carrasco, 2019). (b) Observación, empleado para obtener al detalle las características y propiedades en la gestión de riesgos de la Coopac Kuria. (c) El análisis documental; empleado para registrar y documentar información en relación a la administración de la morosidad de la Coopac Kuria.

Como instrumentos se utilizó: (a) El cuestionario; con criterios de preguntas estructuradas para facilitar su tabulación e interpretación, el cual estuvo dirigido a los clientes en calidad de prestatarios de la Coopac Kuria 2021. (b) La lista de Cotejo; la cual permitió la recopilación de información relevante sobre la gestión de riesgos de la Coopac Kuria, con la finalidad de que ayude a responder los objetivos del estudio. (c) Guía de Análisis Documental, permitió conocer los índices de morosidad.

Validez del Instrumento: La validación de un instrumento consiste en la capacidad que este tenga para medir lo que tiene que medir, para saber a ciencia cierta qué rasgos o características se desean estudiar o investigar; a estos rangos se les denomina variables (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Tabla 1
Validación de expertos

N°	Grado	Experto	Especialidad	Opinión
1	Lic.	Soto Ludeña Ronal	Administrador	Aplicable
2	Lic.	Gutiérrez Condor Sandra roció	Administrador	Aplicable
3	Lic.	Cynthia Leiva Antay	Administrador	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2
Nivel de confiabilidad por Alfa de Cronbach de gestión de riesgo y administración de la morosidad

Variable de estudio	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión de riesgo	0,475	8
Administración de la morosidad	0,619	12

La confiabilidad del instrumento usado busco hallar la precisión de la medición, para ello se utilizó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, esta se desarrolló a través de un cuestionario que se trabajo como prueba piloto a 10 clientes de la Coopac Kuria, el cual arrojó el resultado en la variable gestión de riesgo un nivel medio de 0,475, con 8 ítems, en la administración de la morosidad un nivel alto de 0,619 con 12 ítems. Se designa a la capacidad de exactitud con que un número de puntajes que arrojan las pruebas miden lo que tendrían que medir; la confiabilidad responde a la pregunta ¿con cuánta exactitud los resultados de los ítems, representan al universo de donde fueron seleccionados? (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014), nivel de confiabilidad por Alfa de Cronbach tabla 3 (anexo N 3).

3.5 Procedimiento.

Se llevo a cabo desde el momento que se me dio la autorización para la

investigación por parte de la encargada de oficina Coopac Kuria, filial Andahuaylas, según se puede observar el permiso en (anexo 4), de la misma forma se recibió la validación del instrumento por los expertos los cuales se puede observar en (anexo 5), para el análisis se aplicó la técnica de encuesta de forma presencial en un periodo de dos días el cual facilitó la recopilación de datos, según se puede observar en (anexo 8)

3.6 Métodos de Análisis de Datos.

El método para el análisis de los datos con información cuantificada, se procedió en primer lugar en Excel luego se prosiguió a ingresar en el paquete estadístico SPSS, empleando para las pruebas estadísticas el análisis a nivel correlacional descriptivo, el análisis de regresión y el análisis de fiabilidad.

3.7 Aspectos Éticos.

El trabajo de investigación fue realizado respetando los derechos de autor, evitando cualquier plagio o falsificación, también se respetó la privacidad de los encuestados; por ello se utilizó normas de redacción al estilo APA, para evitar actos no éticos. Con respecto a los resultados obtenidos, se realizó con mucho cuidado y el uso adecuado del método estadístico; el tema, el esquema y la normatividad se encuentra dentro de las líneas de investigación aprobadas por el Vicerrector rectorado de investigación.

IV RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de los resultados

El cuestionario se aplicó a 32 encuestados de 20 ítems, los que fueron respondidos por clientes de la cooperativa Kuria en la ciudad de Andahuaylas, los resultados fueron de acuerdo a la siguiente consideración.

NIVEL BAJO: Agrupa los valores, 1(muy en desacuerdo), 2(en desacuerdo)

NIVEL MEDIO: Agrupa los valores, 3(de acuerdo ni en desacuerdo), 4(de Acuerdo)

NIVEL ALTO: El valor 5(muy de acuerdo)

Tabla 4
Resumen de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión_de_Riesgo ^a	32	100,0%	0	0,0%	32	100,0%

Nota: (a)

Tabla 5
Variable Gestión de riesgo

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Gestión de riesgo ^a	Nivel bajo	19	7,4%	7,4%
	Nivel medio	170	66,4%	73,8%
	Nivel alto	67	26.2%	100%
Total		256	100,0%	

Nota: (a) Indica que la variable gestión de riesgo esta agrupada

Interpretación: De acuerdo a la tabla se visualiza que de los 32 encuestados

según la tabla 1y los resultados obtenidos de la tabla 2, corresponden a la variable gestión de riesgos, que formo 8 ítems (256 respuestas) se encontró que el 66,4% respondieron en un nivel medio, lo cual indica que hay satisfacción, el 26,2% como segundo lugar respondieron de nivel alto, lo cual indica que hay trabajo por hacer, con 7,4% corresponde al nivel muy bajo, paro lo cual se tiene que tomar decisiones para mejorar la insatisfacción en este caso.

Tabla 6

Dimensión identificar

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Identificar ^a	Nivel bajo	4	4,2%	4,2%
	Nivel medio	41	42,7%	46,9%
	Nivel alto	51	53,1%	100,00%
Total		96	100,0%	

Nota: (a) Indica que la dimensión identificar esta agrupada

Interpretación: En el resultado se observa 96 respuestas de 3 ítems de la dimensión identificar, presenta en nivel medio alto un 53,1%, también es representado en el nivel medio da un 42,7% frente al 4,2% del nivel bajo, que fueron respondido por los clientes.

Tabla 7

Dimensión Medir

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Medir ^a	Nivel bajo	4	6,3%	6,3%
	Nivel medio	55	85,9%	92,2%
	Nivel alto	5	7,8%	100%
Total		64	100,0%	

Nota: (a) Indica que la dimensión medir esta agrupada

Interpretación: En el resultado se observa 64 respuestas de 2 ítems de la

dimensión medir, presenta en nivel medio un 85,9%, también es representado en el nivel alto un 7,8% frente al 6,3% del nivel bajo, que fueron respondido por los clientes.

Tabla 8

Dimensión controlar

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Controlar ^a	Nivel bajo	15	15,6%	15,6%
	Nivel medio	70	72,9%	88,5%
	Nivel alto	11	11,5%	100%
Total		96	100,0%	

Nota: (a) Indica que la dimensión control esta agrupada

Interpretación: En el resultado se observa 96 respuestas de 3 ítems de la dimensión control presenta en nivel medio el 72,9%, también es representado en el nivel bajo 15,6% frente al 11,5% del nivel bajo, que fueron respondidos por los clientes.

Tabla 9

Variable de la administración de la morosidad

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Administración de la Morosidad	Nivel bajo	6	1,6%	1,6%
	Nivel medio	262	68,3%	69,9%
	Nivel alto	116	30,1%	100%
Total		384	100,0%	

Nota: (a) Indica que la variable administración de la morosidad esta agrupada

Interpretación: De acuerdo a la tabla se visualiza que de los 32 encuestados según la tabla 1y los resultados obtenidos de la tabla 3, corresponden a la variable administración de la morosidad, que formo 12 ítems (384 respuestas)

se encontró que el 68,3% respondieron en un nivel medio, lo cual indica que hay satisfacción, el 30,1% como segundo lugar respondieron de nivel alto, lo cual indica que hay trabajo por hacer, con 1,6% corresponde al nivel muy bajo, los cual se tiene que realizar decisiones para mejorar quizá el desconocimiento.

Tabla 10

Dimensión planeación

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Dimensión Planeación	Nivel bajo	8	8,3%	8,3%
	Nivel medio	84	56,3%	64,6%
	Nivel alto	34	35,4%	100%
Total		96	100,0%	

Nota: (a) Indica que la dimensión planeación esta agrupada

Interpretación: En el resultado se observa 96 respuestas de 3 ítems de la dimensión planeación, presenta en nivel medio el 56,3%, también es representado en el nivel alto 35,4% frente al 8,3% del nivel bajo, que fueron respondidos por los clientes.

Tabla 11

Dimensión organización

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Dimensión Organización	Nivel bajo	3	3,1%	3,1%
	Nivel medio	76	79,2%	82,3%
	Nivel alto	17	17,7%	100%
Total		96	100,0%	

Nota: (a) Indica que la dimensión organización esta agrupada

Interpretación: En el resultado se observa 96 respuestas de 3 ítems de la dimensión organización, presenta en el nivel medio 79,2%, también es representado en el nivel alto 17,7% frente al 3,1%del nivel bajo, que fueron respondidos por los clientes.

Tabla 12

Dimensión dirección

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Dimensión Dirección	Nivel bajo	10	10,4%	10,4%
	Nivel medio	52	54,2%	64,6%
	Nivel alto	34	35,4%	100%
Total		96	100,0%	

Nota: (a) Indica que la dimensión dirección esta agrupada

Interpretación: En el resultado se observa 96 respuestas de 3 ítems de la dimensión dirección, presenta en el nivel medio el 54,2%, también es representado en el nivel alto 35,4% frente al 10,4% del nivel bajo, que fueron respondidos por los clientes.

Tabla 13

Dimensión control

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	Porcentaje	
Dimensión Control	Nivel bajo	3	3,1%	3,1%
	Nivel medio	62	64,6%	65,6%
	Nivel alto	31	32,3%	100%
Total		96	100,0%	

Nota: (a) Indica que la dimensión control esta agrupada

Interpretación: En el resultado se observa 96 respuestas de 3 ítems de la dimensión, presenta en el nivel medio el 64,6%, también es representado por en el nivel alto 32,3% frente al 3,1%de nivel bajo, que fueron respondidos por los clientes.

4.2 Prueba de hipótesis

Para aplicar una prueba no para métrica las variables deben ser categóricas, Hernández, Fernández y Batista (2014, p.318)

Para aplicar el coeficiente Rho de Spearman, la medición debe estar en el nivel ordinal, Hernández, Fernández y Batista (2014, p. 322).

Hipótesis principal

HO: La gestión de riesgo y la administración de la morosidad no se relacionan significativamente en la Cooperativa de ahorro y crédito Kuria Filial Andahuaylas, 2021.

H1: La gestión de riesgo y la administración de la morosidad si se relacionan significativamente en la Cooperativa de ahorro y crédito Kuria Filial Andahuaylas, 2021.

La siguiente regla permitió decidir si se acepta o se rechaza la hipótesis.

Regla: Se respetó la siguiente:

Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Si $p > 0,05$ se acepta la H_0

Tabla 14

Correlación entre las variables riesgo crediticio y administración de la morosidad

			Variable Gestión de Riesgo	Variable Administración de la Morosidad
Rho de Spear man	Variable Gestión de Riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Variable Administración de la Morosidad	Coeficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

b.N por lista=32

Interpretación: Como podemos aprecia en la tabla 14, se logró obtener la correlación de Rho de Spearman 0,525, esta nos demuestra que hay una

correlación moderada entre las variables de riesgo crediticio y administración de la morosidad.

Tabla 15

Correlación entre las variables administración de la morosidad y dimensión identificar

			Variable Administración de la Morosidad	Dimensión Identificar
Rho de Spearman	Variable Administración de la Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,005
	Dimensión Identificar	Coeficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

b.N por lista=32

Interpretación: Como podemos apreciar en la tabla 15, se logró obtener la correlación de Rho de Spearman 0,483, esta nos demuestra que hay una correlación media entre la variable de riesgo crediticio y la dimensión de identificar.

Tabla 16

Correlación entre las variables administración de la morosidad y dimensión medir

			Variable Administración de la Morosidad	Dimensión Medir
Rho de Spearman	Variable Administración de la Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,411*
		Sig. (bilateral)	.	,019
	Dimensión Medir	Coeficiente de correlación	,411*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

b.N por lista=32

Interpretación: Como podemos apreciar en la tabla 16, se logró obtener la correlación de Rho de Spearman 0,411, este valor nos demuestra que hay una correlación media entre la variable de riesgo crediticio y la dimensión medir.

Tabla 17

Correlación entre las variables administración de la morosidad y dimensión controlar

			Variable Administración de la Morosidad	Dimensión Controlar
Rho de Spearman	Variable Administración de la Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,366*
		Sig. (bilateral)	.	,039
	Dimensión Controlar	Coeficiente de correlación	,366*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

b.N por lista=32

Interpretación: Como podemos apreciar en la tabla 17, se logró obtener la correlación de Rho de Spearman 0,366, esta nos demuestra que hay una correlación baja entre la variable de riesgo crediticio y la dimensión controlar.

V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión por objetivo

La discusión por objetivo de la investigación dio como objetivo general determinar la relación entre gestión de riesgo y administración de la morosidad en la cooperativa Kuria, filial Andahuaylas 2021 y los objetivos a) determinar la relación entre administración de la morosidad e identificar, b) determinar la relación entre administración de la morosidad y medir c) determinar la relación entre administración de la morosidad y control, los objetivos mencionados cumplieron. Estos resultados tienen similitud con los resultados obtenidos en la investigación de Gárate (2016).

5.2 Discusión por metodología

El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo correlacional, lo cual se buscó describir las variables de estudio y el objetivo fue determinar la relación entre la gestión de riesgo y la administración de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021, como también el diseño aplicado fue no experimental, ya que no se manipularon las variables de estudio describiendo los fenómenos en su contexto natural, para luego ser analizados. De indicio transversal, puesto que los datos obtenidos se dan en un determinado tiempo, y correlacional porque describen el grado de vinculación entre las variables. Descriptivo, porque el objetivo fue analizar la variable en su contexto recolectando los datos en un solo momento y en un periodo de tiempo único (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

5.3 Discusión por resultados

La discusión por resultados, se realizó a 32 clientes de la Coopac. Kuria Filial Andahuaylas, 2021 dando como resultado de la variable gestión de riesgo y administración de la morosidad se logró obtener la correlación de Rho de Spearman 0,525, esta nos demuestra que hay una correlación moderada entre las variables.

Hipótesis general:

Mediante el uso de la prueba Rho de Spearman, los resultados que se dieron en base a la prueba de hipótesis, nos muestran como resultado que, p valor de $p=0,02$, obteniendo como resultado datos menores al nivel de significancia siendo este $0,05$; y un nivel de correlación de $0,525$, con lo cual se puede indicar y concluir que el grado de asociación entre la variable gestión del riesgo crediticio y la variable administración de la morosidad de los créditos otorgados, es moderada.

Por lo tanto, los resultados encontrados tienen coherencia con los resultados obtenidos por Gárate (2016) en su investigación Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016, cuyo objetivo principal fue establecer el nivel de relación existente entre las variables gestión del riesgo y la morosidad, llegando a la conclusión que existe una relación moderada entre las variables de estudio, obteniendo como resultado estadístico p-valor= 0.036 , siendo este menor a 0.05 , rechazando la hipótesis nula y aceptando la nueva.

Hipótesis específica 1:

Mediante el uso de Rho Spearman, se verifica que la variable administración de la morosidad y la dimensión identificar encontrando un nivel de significancia de valor de $p=0,005$ es decir $>0,05$ y un nivel de correlación de $0,483$, dicho resultado que manifiesta que existe una relación media entre la variable administración de la morosidad y la dimensión Identificar, cuyo resultado encuentra similitud con el análisis de Zanabria (2017), donde estableció la relación que hay entre el proceso de crédito y la administración de morosidad; Tuvo como muestra 86 clientes y utilizo para la recolección de datos instrumentos con las que pudo medir las variables de estudio; proceso crediticio y morosidad. El coeficiente de confiabilidad obtenido en el estudio fue de 0.510 para ambas, con un $26,01$ de coeficiente de correlación de Pearson; concluyendo que la deficiente administración del proceso crediticio tiene una relación media con el aumento de la morosidad de los clientes. Resultado que permite ver que esto afecta al seguimiento y al cumplimiento de nuestros

objetivos, demostrando que la producción en la identificación de las capacidades de pago es débil.

Hipótesis específica 2:

Mediante el uso de Rho Spearman, se verifica que la variable administración de la morosidad y la dimensión medir encontrando un nivel de significancia de valor de $p=0,005$ es decir $>0,019$ y un nivel de correlación de $0,411$, dicho resultado que manifiesta que existe una relación media entre la variable administración de la morosidad y la dimensión medir, cuyo resultado encuentra similitud con el análisis de Zambrano (2018), que en su trabajo de investigación, análisis del riesgo crediticio en las micro finanzas de los emprendedores de la Plataforma Andrés Avelino Cáceres y su incidencia en la morosidad en la entidad financiera Arequipa 2018; obtuvo resultados que se dieron en base a la prueba de hipótesis, y nos muestran, p valor de $p=0,00$ obteniendo como resultado datos menores al nivel de significancia y un $0,460$ de coeficiente de correlación, indicando y concluyendo que el grado de asociación entre uno y otra variable, gestión del riesgo y morosidad de los créditos otorgados, es media. Por lo tanto, este resultado nos permite indicar que las medidas de evaluación que realiza la administración no generan confianza en los clientes.

Hipótesis específica 3

Mediante el uso de Rho Spearman, se verifica que la variable administración de la morosidad y la dimensión controlar encontrando un nivel de significancia de valor de $p=0,005$ es decir $>0,039$ y un nivel de correlación de $0,366$ dicho resultado que manifiesta que existe una relación baja entre la variable administración de la morosidad y la dimensión controlar, cuyo resultado encuentra similitud con el análisis de Zanabria (2017), donde este resultado manifiesta que existe una relación baja entre la variable y la dimensión, cuyo resultado encuentra similitud con el análisis de Flores (2019) En su trabajo de investigación, Influencia de la Evaluación y Control de Riesgos en el Nivel de Morosidad de Caja Arequipa Sede Tacna, enfoca los factores relacionados al proceso crediticio y control de riesgos que aplican los Analistas de Créditos de la Caja Arequipa para la otorgación de créditos minimizando los riesgos; los

resultados, indican que el grado de correlación es 0,505 y el valor – p (0,001) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe influencia media entre la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017. Estos resultados nos permiten indicar que el área de control muestra algunas deficiencias en cada una de las etapas del proceso.

VI. CONCLUSIONES

Se obtuvo los resultados de la investigación en las siguientes conclusiones:

Objetivo general: Se logró cumplir con el objetivo general y a su vez con el contraste de la hipótesis general planteada, obteniendo resultado de 0,525 de grado de correlación y determinando que si existe relación entre la gestión de riesgo y la administración de la morosidad; concluyendo que el grado de correlación entre ambas variables es positiva moderada.

Primero objetivo específico, se determinó la relación entre administración de la morosidad con identificar, obteniendo el resultado de 0,483 de grado de correlación, determinando qué si existe relación entre la administración de la morosidad con identificar, por lo tanto, se concluye que el grado de correlación positiva media.

Segundo objetivo específico, se determinó la relación entre administración de la morosidad con medir, obteniendo el resultado de 0,411 de grado de correlación, determinando qué si existe relación entre la administración de la morosidad y la con medir, por lo tanto, se concluye que el grado de correlación positiva baja.

Tercer objetivo específico, se determinó la relación entre administración de la morosidad con controlar, obteniendo el resultado de 0,366 de grado de correlación, determinando qué si existe relación entre la administración de la morosidad y la con controlar, por lo tanto, se concluye que el grado de correlación positiva baja.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones mencionadas van dirigido al Gerente del área de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria.

1. Se recomienda realizar una elaboración de estrategias para así impulsar la integración de la gestión de riesgo como plan de acción en la administración de la morosidad, para así poder reducir de manera significativa el índice de la morosidad en la cooperativa y lograr las metas determinadas por la entidad.
2. Se recomienda realizar capacitaciones para los clientes de esa manera realizan el apoyo con la planificación de nuevas estrategias y un buen control en sus inversiones para que de esa manera tengan una mejor asesoría financiera y así se le ayuda a disminuir el riesgo de caer o salir de la morosidad, así también crear un buen clima con los clientes y motivarlos a que sigan confiando en la cooperativa.
3. Se recomienda realizar visitas con más regularidad a los clientes para orientarles con su asesoría financiera para que así los clientes tengan una mejor administración con sus inversiones, porque una mal inversión conlleva a problemas de sobreendeudamiento de los clientes, por ello al tener una mejor administración disminuye que caiga en morosidad y también crea un gran vínculo entre el cliente y la cooperativa.
4. Se recomienda establecer un plan estructurado de control de riesgo, el cual garantice la operacionalización, la eficacia y el cumplimiento de los parámetros exigidos para medir los niveles de exposición al riesgo de morosidad de los clientes en la identificación de las capacidades de pago y evitar riesgos futuros.

Referencias

- Almanza, R., Calderon, P., & Vargas, J. (2018). *Teorías Clásicas De Las Organizaciones Y El Gung Ho. Visión de Futuro*, 22(1), 01-11.
- Altman, E. (1984). *A Further empirical investigation of the Bankruptcy Cost Question. The Journal of Finance*, 39(4), 1067 - 1089.
- Baltazar, C. (2016). *Modelo De Gestión Del Riesgo Crediticio En La Cooperativa De Ahorro Y Credito Mirachina. (Tesis previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas con mencion en Planeación). Pontificia Universidad Catolica de Ecuador, Ambato, Ecuador.*
- Banco Santander. (2018). *Gestion de Riesgos. Informe Anual. Recuperado el 07 de Marzo de 2021*
- Caceres, M. (2020). *La Morosidad, Un Problema En Aumento En El Sistema Financiero Peruano. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.*
- Carrasco, S. (2019). *Metodología De La Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L Ltda.*
- Casma, C. (2020). *Gestión de riesgos y auditoría en la seguridad laboral en MIPYMES de Lima Metropolitana, año 2020. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 22 de Marzo de 2021*
- Chongo, I. (2017). *Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Napo, Ubicada En La Ciudad Del Tena. (Tesis De Licenciatura). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador.*
- Comite de Basilea. (Setiembre de 2011). *"Principles for the Management of Credit Risk", Risk Management Group. Bank for International Settlements.*
- De Lara Haro, A. (2006). *Medición y Control de Riesgos Financieros (3ra ed.). Mexico. Escolme. (2015). Administracion de Cartera.*
- Espinoza, R. (2009). *El fayolismo y la organización contemporánea. Visión Gerencia(1)*, 53-62.
- Estupiñan, R. (2015). *Administracion de Riesgos E.R.M y la Auditoria interna (2 ed.). ECOE Ediciones.*
- Flores, C. (2019). *Influencia de la Evaluación y Control de Riesgos en el Nivel de Morosidad de Caja Arequipa Sede Tacna. (Para Obtener el titulo de Maestro*

- en Contabilidad, Tributación y Auditoría). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Gárate, J. (2016). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016. (Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Financiera y Tributaria. Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, Perú.*
- Gonzales, J., & Gomes, R. (2015). *La Morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. Recuperado el 06 de Marzo de 2021, de Revista AECA: <http://www.aeca1.org/revistaeca/revistaeca.htm>*
- Guapisaca, L. (2018). *La gestión de riesgo crediticio y los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Líderes de Progreso de la ciudad de Salcedo. (Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.*
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.). Mexico: McGraw Hill.*
- Idowu, A., & Awoyemi, S. (2016). *The Impact of Credit Risk Management on the Commercial Banks Performance in Nigeria. International Journal of Management and Sustainability, 3 (5), 295-306. Recuperado el 09 de Marzo de 2021*
- Konovalova, N., Kristovska, I., & Kudinska, M. (2016). *Credit Risk Management In Commercial Banks. Polish Journal Of Management Studies, 13(2), 90-100. doi:10.17512/pjms.2016.13.2.09*
- Korobova, G. (2015). *Analysis of risks and their impact on enterprise performance by creating enterprise risk model. Polish Journal of Management Studies, 80-100.*
- Lopez, T. (2018). *Strategy for the recovery of the delinquent portfolio of ENACAL-MATAGALPA of the period 2017-2018. ENACAL. Recuperado el 15 de marzo de 2021*
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). *Análisis del Riesgo Crediticio, Propuesta del Modelo Credit Scoring. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado el 06 de Marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90953767010>*
- Picó, J., & Romero, A. (2011). *Morosidad, endeudamiento y transparencia en el Sector Público. Reflexiones críticas y propuestas. Auditoría Pública(54), 121-131.*

Recuperado el 05 de Marzo de 2021

Prasanna, P., Thenmozhi, M., & Rana, N. (2014). *Determinants of non-performing advances in Indian banking system. Banks and Bank Systems.*

Rahman, M. A. (2018). *Delinquency Management in Private Commercial Banks: The Case of Bangladesh.*

Sanchez, L. (2015). *Coso Erm And Risk Management. Quipukamayoc, 23(44), 43-50. Recuperado el 24 de Marzo de 2021*

Schoenmaker, D. (2012). *Banking supervision and resolution: the European dimension. En Law and Financial Markets Review (págs. 52-60).*

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2016). *Glosario de Terminos e Indicadores Financieros. Lima, Peru. Recuperado el 05 de Marzo de 2021, de <https://www.sbs.gob.pe/>*

Zabaleta, P. (2016). *Procesos de control de riesgos financieros (2da ed.). Colombia. Recuperado el 08 de Marzo de 2021*

Zambrano, D. (2018). *Análisis del riesgo crediticio en las microfinanzas de los emprendedores de la plataforma andres avelino caceres y su incidencia en la morosidad Arequipa. (Para optar el título profesional de Licenciatura en Banca y Seguros). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Peru.*

Zanabria, A. (2017). *Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. (Licenciatura en Administración y Finanzas). Universidad Continental, Huancayo, Peru.*

Zelenko, I. (2017). *Credit Risk Management for Derivatives: Post-Crisis Metrics for End-Users (1st ed.). Palgrave Macmillan, Cham. doi:10.1007/978-3-319-57975-7*

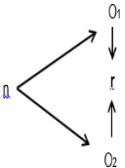
Anexo 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición
Gestión de Riesgo	Es el conjunto de procedimientos que ayudan a identificar, medir y controlar los efectos adversos de los riesgos a los que está expuesta una institución o empresa con el propósito de evitarlos, reducirlos, retenerlos o transferirlos (De Lara, 2006).	Es conjunto de fases consecutivas realizado por los funcionarios principales de la empresa para así conseguir los objetivos deseados buscando el aseguramiento del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar Medir Controlar 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de pago. Capital (análisis financiero). Carácter del deudor Condiciones político económico del rubro. Exposición al riesgo por parte de los deudores. Sostenibilidad de la calidad crediticia Ejecución de avales Ejecución de garantías. 		Ordinal (LIKER) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Administración de la Morosidad	Conjunto de actividades que parten de la (planeación, organización, dirección y control) que van destinadas al seguimiento y supervisión de las cuentas por cobrar, teniendo como fin primordial, conseguir que los compromisos de pagos acordados, se realicen en el momento oportuno y de manera efectiva (Escolme, 2015).	<p>Es el encargado del proceso de generar estrategias, para así poder alcanzar los objetivos y metas empresariales.</p> <p>Las funciones a realizar son, planeación, organización, dirección y control, son desarrolladas de manera efectiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Organización Dirección Control 	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos del control de cartera Plan de cobranza Acción frente a problemas Optimizar los recursos Simplificar el trabajo Comunicación Motivación de personal Evaluación del personal Clima organizacional Orientación Seguimiento Supervisión 		Ordinal (LIKER) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Anexo 2:

Matriz De Consistencia

GESTION DE RIESGO Y ADMINISTRACION DE LA MOROSIDAD DE LA COOPAC KURIA 2021						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO	POBLACION Y MUESTRA
GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la Gestión de riesgo y la administración morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021?	GENERAL: Establecer la relación entre la Gestión de riesgo y la administración morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021	GENERAL: Existe una relación significativa entre la Gestión de riesgo y la administración morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021	VARIABLE 1: GESTIÓN DE RIESGO	Identificar	La investigaciones deductivo	32 clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria.
				Medir	ENFOQUE Cuantitativo	TECNICAS Encuesta con escala tipo Likert
				Controlar	TIPO Aplicada	
					NIVEL Descriptivo – correlacional	
					DISEÑO	Instrumentos
ESPECIFICOS: a) ¿Cómo se relaciona la Gestión de riesgo de incumplimiento y la administración de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021? b) ¿Cómo es la relación entre la Gestión de riesgo de recuperación y la administración morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021? c) ¿Cuál es el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021?	ESPECIFICOS: a) Identificar la relación entre la Gestión de riesgo de incumplimiento y la administración de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021 b) Establecer la relación entre la Gestión de riesgo de recuperación y la administración morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021 c) Identificar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021	ESPECIFICOS: a) La Gestión de riesgo de incumplimiento se relaciona de manera directa con la administración de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021 b) La Gestión de riesgo de recuperación tiene relación directa con la administración de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021? c) El índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, 2021 es elevada.	VARIABLE 2: ADMINISTRACION DE LA MOROSIDAD	Planeación Organización Dirección Control	No experimental y de corte transversal 	Cuestionario de 2 ítems.

Anexo 3:

Tabla 3

Interpretación de confiabilidad por Alfa de Cronbach

COEFICIENTE		CONFIABILIDAD
-1 a 0	=	No es confiable
0 a 0.49	=	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	=	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	=	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	=	Alta confiabilidad
1	=	Perfecta confiabilidad


Carta de autorización

Como representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas AUTORIZO, a la Señorita DAMIANO FLORES ELENA EDITH, para que pueda recoger toda la información que necesite para que realice su trabajo de tesis.

Andahuaylas 27 de Abril del 2021


Dina L. Maximiliano Alfaro
FUNCIONARIO DE NEGOCIOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriá, Filial Andahuaylas, 2021							
Apellidos y nombres del Investigador:		Damián Flores Elena Edith							
Apellidos y nombres del experto:		Soto Jueñe Ronald							
VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS	Item	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
							SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTION DE RIESGO	Identificar	Capacidad de pago	Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.		1		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capital	Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera		2		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Carácter del deudor	Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.		3		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Políticas	Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.		4	Escala de Likert	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Exposición al riesgo	Esta de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		5		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Medir	Calidad crediticia	Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.		6	5. Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ejecución de avales	Estaría de acuerdo con la ejecución de avales, para su calificación crediticia.		7		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ejecución de garantías	Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.		8	4. De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Control de cartera	Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.		9		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Plan de cobranza	Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.		10	3. De acuerdo ni en	<input checked="" type="checkbox"/>		
ADMINISTRACION DE LA MOROSIDAD	Planeación	Acción frente a problemas	Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.		11		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Optimizar los recursos	Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes		12	desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Simplificar el pago	Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.		13		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.		14	2. En desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.		15		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección	Evaluación al personal	Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.		16	1. Muy en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Buen clima	Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.		17		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Orientación	Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.		18		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguimiento	Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.		19		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Supervisión	Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.		20		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto				CLAD-19988		Fecha 13/05/2021			


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021							
Apellidos y nombres del Investigador:		Damiiano Flores Elena Edith							
Apellidos y nombres del experto:		Gutierrez Condar Sandra Rocío							
VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS	Item	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
GESTION DE RIESGO	Identificar	Capacidad de pago	Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.		1		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		Capital	Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera		2		✓		
		Carácter del deudor	Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.		3		✓		
	Medir	Políticas	Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.		4	Escala de Likert	✓		
		Exposición al riesgo	Esta de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		5		✓		
	Controlar	Calidad crediticia	Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.		6	5. Muy de acuerdo	✓		
		Ejecución de avales	Estaría de acuerdo con la ejecución de avales, para su calificación crediticia.		7		✓		
		Ejecución de garantías	Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.		8		✓		
		Control de cartera	Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.		9		✓		
		Plan de cobranza	Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.		10		✓		
ADMINISTRACION DE LA MOROSIDAD	Planeación	Acción frente a problemas	Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.		11	3. De acuerdo ni en	✓		
		Optimizar los recursos	Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes		12		✓		
	Organización	Simplificar el pago	Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.		13	desacuerdo	✓		
		Comunicación	Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.		14		✓		
	Dirección	Motivación	Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.		15	1. Muy en desacuerdo	✓		
		Evaluación al personal	Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.		16		✓		
		Buen clima	Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.		17		✓		
		Orientación	Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.		18		✓		
		Seguimiento	Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.		19		✓		
		Supervisión	Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.		20		✓		
Firma del experto		Gautier CIDO-17274		Fecha 13 / 05 / 2021					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Gestión de Riesgo y Administración de La Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021				
Apellidos y nombres del investigador:		Damiano Flores Elena Edith				
Apellidos y nombres del experto:		Ceiva Antay Cynthia				
ASPECTOS POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS	Item	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO
GESTION DE RIESGO	Identificar	Capacidad de pago	Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	1	Escala de Likert 5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. De acuerdo ni 2. En desacuerdo 1. Muy en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>
		Capital	Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera	2		<input checked="" type="checkbox"/>
		Carácter del deudor	Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.	3		<input checked="" type="checkbox"/>
	Medir	Políticas	Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.	4		<input checked="" type="checkbox"/>
		Exposición al riesgo	Esta de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.	5		<input checked="" type="checkbox"/>
		Calidad crediticia	Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.	6		<input checked="" type="checkbox"/>
	Controlar	Ejecución de avales	Estaría de acuerdo con la ejecución de avales, para su calificación crediticia.	7		<input checked="" type="checkbox"/>
		Ejecución de garantías	Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.	8		<input checked="" type="checkbox"/>
		Control de cartera	Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	9		<input checked="" type="checkbox"/>
		Plan de cobranza	Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.	10		<input checked="" type="checkbox"/>
ADMINISTRACION DE LA MOROSIDAD	Planeación	Acción frente a problemas	Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.	11	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Optimizar los recursos	Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes	12	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Simplificar el pago	Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.	13	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Comunicación	Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.	14	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección	Motivación	Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.	15	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Evaluación al personal	Esta usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.	16	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Buen clima	Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.	17	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Control	Orientación	Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.	18	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Seguimiento	Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.	19	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Supervisión	Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.	20	<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto:				Fecha: 13/05/2021		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.		X			
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.	X				
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.			X		
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		X			
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.	X				
	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.				X	
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.					X
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.		X			
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.		X			
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes			X		

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

Dirección	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.	X				
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.		X			
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.		X			
	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.	X				
Control	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.	X				
	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.		X			
	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.			X		
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.	X				

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES		ITEMS				
Identificación	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de la capacidad de pago.		X			
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad financiera.		X			
	3. Está de acuerdo que tienen conocimiento el comportamiento y solvencia moral que tiene el cliente para responder a crédito.		X			
Medio	4. Está de acuerdo con las políticas de cobranza.			X		
	5. Está de acuerdo con su evaluación al riesgo crediticio al otorgar un crédito.			X		
	6. Está de acuerdo que se debe tener muy en cuenta su calidad crediticia para otorgarle un préstamo.		X			
Control	7. Está de acuerdo con la aplicación de sanciones para su calificación crediticia.			X		
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.				X	
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planificación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.		X			
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas de morosidad.			X		
	11. Está de acuerdo con la forma de acciones frente al problema de la morosidad.			X		
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes formas de información para regular la situación de sus clientes.			X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.	X				
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.	X				
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.		X			
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		X			
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.	X				
	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.			X		
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.		X			
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.	X				
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.		X			
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes	X				

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.		X			
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.		X			
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.	X				
Dirección	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.		X			
	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.	X				
Control	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.		X			
	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.			X		
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.	X				

VARIABLE Gestión de negocio						
DIMENSIONES		ITEMS				
Estrategia	1	2	3	4	5	6
Estrategia						
Medio						
Control						
VARIABLE Administración de la morosidad						
DIMENSIONES		ITEMS				
Estrategia	1	2	3	4	5	6
Estrategia						
Medio						
Control						
VARIABLE Organización						
DIMENSIONES		ITEMS				
Estrategia	1	2	3	4	5	6
Estrategia						
Medio						
Control						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.	X				
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.	X				
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.	X				
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		X			
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.	X				
	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.		X			
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.		X			
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.	X				
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.	X				
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes			X		

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

Dirección	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.	X				
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.			X		
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.	X				
Control	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.	Y				
	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.		Y			
	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.		X			
Control	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.		X			
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.	X				

DIMENSIONES		ITEMS							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Estructura	1. El personal de atención al cliente está capacitado para atenderlo.								
	2. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	3. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.								
	4. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.								
Medio	5. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	6. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	7. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	8. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
Control	9. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	10. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	11. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	12. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
VARIABLE Administración de la morosidad									
Planificación	13. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	14. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	15. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	16. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
Organización	17. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	18. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	19. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								
	20. Está de acuerdo con la facilidad de los pagos.								



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.	X				
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.		X			
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.		X			
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		X			
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.	X				
	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.		X			
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.			X		
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.	X				
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.	X				
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes		X			

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.			X		
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.		X			
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.	X				
Dirección	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.		X			
	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.		X			
Control	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.	X				
	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.			X		
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.	X				

VARIABLE Gestión de negocio						
DIMENSIONES		ITEMS				
Identificar	1	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su negocio en pago.		X		
	2	2. Está de acuerdo con la evaluación de la calidad de servicio.		X		
	3	3. Está de acuerdo que debe proporcionar el conocimiento y experiencia para tener el debido pago por servicios.		X		
Medir	4	4. Está de acuerdo con las políticas de cobranza.		X		
	5	5. Está de acuerdo con su experiencia al tiempo que se le ofrece un servicio.		X		
Controlar	6	6. Está de acuerdo que se debe tener muy en cuenta el control de calidad para garantizar un buen servicio.		X		
	7	7. Está de acuerdo con la elección de valores para su satisfacción con el cliente.		X		
	8	8. Está de acuerdo con la elección de los valores para la satisfacción de un cliente.		X		
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planificación	9	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.		X		
	10	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.		X		
	11	11. Está de acuerdo con el plan de cobranza frente al problema de su morosidad.		X		
Organización	12	12. Está de acuerdo con las técnicas nuevas de información para mejorar la elección de sus clientes.		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.		X			
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.	X				
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.		X			
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		X			
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.	X				
	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.		X			
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.			X		
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.		X			
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.	X				
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes		X			

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dirección	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Control	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Este cuestionario es ANONIMO. Por favor, responda con sinceridad.
 Las respuestas serán tratadas como datos estadísticos y no serán revelados.
 El significado de cada número es: 1= Muy de acuerdo, 2= De acuerdo, 3= No sé, 4= No de acuerdo, 5= Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES		ITEMS				
Identificación	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Está de acuerdo con la medición de la morosidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Está de acuerdo que debe conocerse el comportamiento y solvencia antes de otorgar préstamos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medio	4. Está de acuerdo con las políticas de cobranza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Está de acuerdo con la medición de riesgo cuando se otorga un crédito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Control	6. Está de acuerdo que se debe tener muy en cuenta su calidad crediticia para otorgar préstamos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Está de acuerdo con la medición de riesgo para la selección de clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. Está de acuerdo con la medición de riesgo para la otorgación de un crédito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VARIABLE Administración de la morosidad						
Prevención	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Está de acuerdo con el pago de cuotas de sus clientes en tiempo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Está de acuerdo con la forma de medición de la morosidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes formas de información para mejorar la atención de sus clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.	X				
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.		X			
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.		X			
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		X			
	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.		X			
Controlar	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.		X			
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.			X		
	VARIABLE Administración de la morosidad					
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.		X			
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.		X			
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes	X				

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.	X				
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.		X			
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.		X			
Dirección	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.		X			
	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.		X			
Control	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.			X		
	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.		X			
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.	X				

VARIABLE Gestión de negocio						
DIMENSIONES		ITEMS				
Identificación	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su negocio de pago.		X			
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.		X			
	3. Está de acuerdo que debe convertirse al computador y elaborar con el sistema para responder a clientes.			X		
Medio	4. Está de acuerdo con las políticas de cobranza.			X		
	5. Está de acuerdo con la evaluación al riesgo crediticio al otorgar un crédito.			X		
Control	6. Está de acuerdo que se debe tener muy en cuenta su calidad ambiental para mejorar su producción.			X		
	7. Está de acuerdo con la evaluación de su negocio para su selección comercial.			X		
	8. Está de acuerdo con la selección de proveedores para su negocio.			X		
	9. Está de acuerdo con la selección oportuna para el pago de sus cuotas.			X		
VARIABLE Administración de la morosidad						
Prevención	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.			X		
	11. Está de acuerdo con la forma de selección entre el proveedor de su morosidad.			X		
	12. Está de acuerdo con las diferentes formas de morosidad.			X		
Organización	13. Está de acuerdo con las políticas de sus asesores.			X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.	X				
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.	X				
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.		X			
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		X			
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.		X			
	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.				X	
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.			X		
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.	X				
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.		X			
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes		X			

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.	X				
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.		X			
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.	X				
Dirección	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.	X				
	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.	X				
Control	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.	X				
	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.	X				
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.	X				

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES		ITEMS				
Identificación	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la familia financiera.	X				
	3. Está de acuerdo que el cliente conoce el compromiso y el monto que tiene que pagar por el préstamo.	X				
Medio	4. Está de acuerdo con las políticas de cobro.	X				
	5. Está de acuerdo con la exposición al riesgo crediticio al otorgar un crédito.	X				
Control	6. Está de acuerdo que se debe tener muy en cuenta su calidad crediticia para garantizar su préstamo.	X				
	7. Está de acuerdo con la evaluación de riesgo para la calificación crediticia.	X				
	8. Está de acuerdo con la calificación de garantías para la otorgación de un crédito.	X				
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planificación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobro de sus cuotas de morosidad.	X				
	11. Está de acuerdo con la forma de asesores frente al problema de morosidad.	X				
Organización	12. Está de acuerdo con los diferentes niveles de información para mejorar la atención de sus clientes.	X				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.	X				
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.	X				
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.		X			
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		X			
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.			X		
	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.		X			
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.		X			
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.	X				
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.		X			
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes		X			

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.		X			
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.			X		
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.			X		
Dirección	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.		X			
	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.		X			
Control	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.		X			
	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.			X		
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.	X				

- Este cuestionario es un instrumento para la recolección de datos.
- Los datos serán utilizados para el análisis de la información.
- El cuestionario es confidencial y los datos serán tratados de manera anónima.
- El cuestionario es un instrumento para la recolección de datos.
- Los datos serán utilizados para el análisis de la información.
- El cuestionario es confidencial y los datos serán tratados de manera anónima.

VARIABLE Gestión de negocio						
ITEMS		1	2	3	4	5
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.				X	
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad de pago.				X	
	3. Está de acuerdo que tiene conocimiento el contenido y alcance moral que tiene el contrato para el pago de cuotas.				X	
	4. Está de acuerdo con las políticas de cobranza.			X		
Medir	5. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad de pago.			X		
	6. Está de acuerdo que se debe tener muy en cuenta su calidad.			X		
Controlar	7. Está de acuerdo con la ejecución de visitas para su seguimiento.			X		
	8. Está de acuerdo con la cobertura de las visitas para su seguimiento.			X		
	9. Está de acuerdo con la cobertura de las visitas para su seguimiento.			X		
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planificación	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en su totalidad.			X		
	11. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en su totalidad.			X		
	12. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en su totalidad.			X		
Organización	13. Está de acuerdo con la forma de cobranza de sus cuotas.			X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.	X				
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.		X			
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.		X			
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.		X			
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.	X				
	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.				X	
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.			X		
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.	X				
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.		X			
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes		X			

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.	X				
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.		X			
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.	X				
Dirección	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.		X			
	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.	X				
Control	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.		X			
	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.			X		
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.		X			

VARIABLE Gestión de negocio						
DIMENSIONES		ITEMS				
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.				X	
					X	
Medir	2. Está de acuerdo que debe tenerse en cuenta el cumplimiento y el estado de pago para la evaluación de la capacidad de pago.			X		
				X		
Controlar	3. Está de acuerdo que debe tenerse en cuenta el cumplimiento y el estado de pago para la evaluación de la capacidad de pago.			X		
				X		
Organizar	4. Está de acuerdo con las políticas de cobranza.			X		
				X		
Ejecutar	5. Está de acuerdo con las políticas de cobranza.			X		
				X		
Evaluar	6. Está de acuerdo que se debe tener en cuenta el estado de pago para la evaluación de la capacidad de pago.			X		
				X		
Comunicar	7. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad de pago para la cobranza.			X		
				X		
Planificar	8. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad de pago para la cobranza.			X		
				X		
Organizar	9. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad de pago para la cobranza.			X		
				X		
Ejecutar	10. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad de pago para la cobranza.			X		
				X		
Evaluar	11. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad de pago para la cobranza.			X		
				X		
Comunicar	12. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad de pago para la cobranza.			X		
				X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión de Riesgo y Administración de la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuria, Filial Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de tema de la investigación.

A. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 5=Muy de acuerdo 4=De acuerdo 3=De acuerdo ni en desacuerdo 2=En desacuerdo 1=Muy en desacuerdo.

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de su capacidad de pago.	X				
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la liquidez financiera.	X				
	3. Está de acuerdo que debe considerarse el compromiso y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.		X			
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza.			X		
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al obtener un crédito.	X				
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para generarle un préstamo.				X	
	7. Estaría de acuerdo con la ejecución de avales para su calificación crediticia.	X				
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de un crédito.	X				
VARIABLE Administración de la morosidad						
Planeación	9. Está de acuerdo con la información oportuna para el pago de sus cuotas.	X				
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad.		X			
	11. Está de acuerdo con la toma de acciones frente al problema de su morosidad.		X			
Organización	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes	X				

MODELOS DE FORMULACIÓN DE CUESTIONARIO

ANEXO 4

	13. Está de acuerdo con las facilidades de pagos que se le brinda para simplificar sus operaciones.		X			
	14. Está de acuerdo con las diferentes formas de comunicación que se utiliza para informar sobre su cuota desde el primer día de morosidad.		X			
	15. Está de acuerdo con las motivaciones para que pueda realizar el pago de sus cuotas atrasadas.			X		
Dirección	16. Está usted de acuerdo que el personal está capacitado para atenderlo.		X			
	17. Está de acuerdo que el personal maneja un buen clima con los clientes.		X			
Control	18. Usted considera que recibe visitas de los asesores para orientarlos con referencia a su negocio.		X			
	19. Usted considera que tienen en cuenta el estado de cada cliente y realiza el seguimiento adecuado para un mejor control.			X		
	20. Está de acuerdo con recibir la visita del asesor para supervisar y ver la situación de su negocio.		X			

VARIABLE Gestión de riesgo						
DIMENSIONES		ITEMS				
Identificar	1. Usted está de acuerdo con la forma de evaluación de la capacidad de pago		X			
	2. Está de acuerdo con la evaluación de la capacidad financiera		X			
	3. Está de acuerdo con tener conocimiento al comportamiento y capacidad moral para hacer el deber para responder a tiempo		X			
Medir	4. Está de acuerdo con sus políticas de cobranza			X		
	5. Está de acuerdo con su exposición al riesgo crediticio al otorgar un crédito		X			
Controlar	6. Está de acuerdo que se debe tomar muy en cuenta su calidad crediticia para garantizar su préstamo			X		
	7. Está de acuerdo con la opción de evaluar para su calificación crediticia		X			
	8. Está de acuerdo con la cobertura de garantía para el otorgamiento de un crédito		X			
	VARIABLE Administración de la morosidad					
Planear	9. Está de acuerdo con la información requerida para el pago de sus cuotas		X			
	10. Está de acuerdo con el plan de cobranza de sus cuotas en morosidad		X			
	11. Está de acuerdo con la forma de resolver frente al problema de su morosidad		X			
Organizar	12. Está de acuerdo con las diferentes fuentes de información para mejorar la atención de sus clientes		X			